

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 04

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI

Địa chỉ : Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại : 024.62556789

Fax: 024.62996789

Website : <https://vietteltelecom.vn>

Email: vietteladm@viettel.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000.**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 81:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT – 2000, cụ thể như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2014/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	$\leq 10s$	$\leq 10s$
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 10\%$	$\leq 10\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu:		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$
	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2014/BTTTT	Mức công bố
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng:		
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%

Ghi chú: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ đạt tốc độ tải xuống tối thiểu 256Kbps, vùng có tốc độ tải xuống 1Mbps và các vùng tốc độ V_{davg} , V_{uavg} được công khai trên website: www.vietteltelecom.vn – mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

Hà Nội, ngày 15 tháng 10 năm 2018

**KI. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



(Handwritten signature in blue ink)

Thượng tá Tào Đức Thắng

